

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## HORECA OPLEIDINGSCENTRUM

### 1. Toepasselijkheid

- Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Horeca Opleidingscentrum (verder: HOC) en op alle door HOC gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 1 lid 3. Deze Algemene voorwaarden worden voorafgaand aan of gelijktijdig met het aangaan van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van HOC. Op verzoek van de klant zal HOC een kopie van de Algemene voorwaarden kosteloos toezenden. De klant kan deze Algemene voorwaarden verder vrij inzien op [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl).
- Door inschrijving voor een (InCompany) cursus aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden. HOC wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
- Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen HOC en de klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de website).
- In gevallen waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien, zal het bestuur van Horeca Stichting Nederland een regeling treffen naar redelijkheid en billijkheid.
- Naast deze Algemene voorwaarden HOC zijn tevens en onlosmakelijk de privacyverklaring HOC alsmede de bepalingen op de website [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl) van toepassing op alle in artikel 1 lid 1 genoemde diensten.

### 2. Inschrijving

Je inschrijving is strikt persoonlijk en je handtekening betekent een akkoordverklaring met de Algemene voorwaarden. Inschrijvingen per telefoon, e-mail of via internet betekenen ook een akkoord met de Algemene voorwaarden. Indien de klant niet de cursist is, garandeert de klant dat de cursist geïnformeerd is over de studieovereenkomst en dat de cursist zich conformeert aan de bepalingen uit deze overeenkomst die voor de klant en/of voor de cursist van toepassing zijn.

De cursist kan hoofdelijk aansprakelijk gesteld worden voor betaling van de cursuskosten, ook als het gaat om een bedrijfsinschrijving.

Na ontvangst van je aanmelding ontvang je een bevestiging per post en/of e-mail. De studieovereenkomst is van kracht zodra de inschrijving door HOC is ontvangen. Vanaf dat moment bestaat de verplichting tot betaling van de volledige cursuskosten ongeacht al of niet, geheel of gedeeltelijk, de cursus of training wordt gevolgd met inachtneming van het gestelde in artikel 4. Annuleringsregeling. Inschrijving vindt plaats voor de duur van de gehele cursus waarvoor je je hebt aangemeld. HOC is nimmer verplicht een inschrijving te accepteren.

### 3. Betaling cursuskosten

De meest actuele cursuskosten staan vermeld op de website [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl). Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag. Thuiscursussen (indien van toepassing inclusief examen) worden niet eerder verstuurd dan wanneer de cursuskosten voldaan zijn. Bij niet tijdige of niet volledige betaling of bij een overige openstaande vordering van cursist of klant kan de cursist de toegang tot de cursus en/of het examen worden ontezegd. Als de cursist, ondanks dat er een openstaande vordering is, toch examen heeft mogen afleggen, dan behoudt HOC zich het recht voor om de uitslag en/of het eventueel behaalde diploma of certificaat niet eerder toe te sturen dan nadat alle openstaande vorderingen volledig voldaan zijn. Wanneer de openstaande vorderingen niet tijdig of niet volledig zijn betaald, stuurt HOC een betalingsherinnering om de betaling alsnog binnen 14 dagen na dagtekening te voldoen. Indien het te betalen bedrag binnen deze termijn nog niet of niet volledig voldaan is, is de cursist c.q. de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De cursist c.q. de klant is vanaf dat moment naast de verschuldigde cursuskosten ook wettelijke rente en incassokosten ter hoogte van 15% van de cursuskosten verschuldigd (met een minimum van € 40,-).

### 4. Annuleringsregeling

- Voor aanvang van de cursus heb je het recht de cursus te annuleren. De annulering dient schriftelijk te geschieden per post, dan wel per e-mail. Als moment van ontvangst van de annulering geldt de poststempel, dan wel de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande (start)datum van de cursus geldt als uitgangspunt

bij het bepalen van de hoogte van de annuleringskosten, zoals bedoeld in artikel 4.2, 4.3 en 4.4. In geval van annulering dient de cursist het lesmateriaal, indien van toepassing, retour te zenden, met inachtneming van het gestelde in artikel 4.7.

- Na inschrijving heb je een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen kan worden geannuleerd zonder annuleringskosten, mits de inschrijving tenminste 4 weken voor aanvang van de cursus en/of het examen heeft plaatsgevonden. De bedenktijd gaat in op de dag van ontvangst van je inschrijving.
- Thuiscursussen (indien van toepassing inclusief examen) kunnen niet geannuleerd worden na de 14 dagen bedenktijd.
- In geval van annulering van een mondelinge cursus (indien van toepassing inclusief examen) geldt dat HOC, met inachtneming van het gestelde in artikel 4.2, gerechtigd is om annuleringskosten in rekening te brengen: bij annulering tot 8 weken voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag bedragen de annuleringskosten 10% van de cursuskosten. Bij annulering tussen 8 en 4 weken voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag bedragen de annuleringskosten 20% van de cursuskosten. Bij annulering tussen 4 en 2 weken voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag bedragen de annuleringskosten 50% van de cursuskosten. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag of na aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag worden de volledige cursuskosten doorberekend. Het al dan niet zonder bericht afwezig zijn op de cursusdag(en) betekent eveneens 100% doorberekening van de cursuskosten. De annuleringskosten zijn onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.
- Wanneer een cursist door overmacht verhinderd is aan de cursus en/of het examen deel te nemen, wordt 50% van de cursuskosten, minus de kosten van het lesmateriaal, in rekening gebracht voor het later alsnog volgen van dezelfde cursus en/of hetzelfde examen, mits de schriftelijke annulering vergezeld gaat van een schriftelijk bewijsstuk waaruit de situatie van overmacht blijkt. Overmacht is uitsluitend:
  - overlijden van de echtgenoot of partner of bloed- of aanverwanten in de eerste en tweede graad in de periode van maximaal 5 dagen vóór de cursus of op de dag van de cursus.
  - bevalling van de cursist of dienst echtgenoot of partner op de dag voor de cursus of op de dag van de cursus.
  - spoedopname in een ziekenhuis van de cursist, diens echtgenoot of partner, of diens minderjarige kinderen op de dag voor de cursus of op de dag van de cursus.
- Bij overlijden van de cursist wordt na ontvangst van een schriftelijk bericht de overeenkomst onmiddellijk ontbonden. De resterende cursuskosten worden binnen 14 dagen aan de rechthebbenden terugbetaald.
- Retour zenden van lesmateriaal dient aangetekend en voor eigen kosten te gebeuren. De cursist dient het verzendbewijs te bewaren tot hij van HOC een schriftelijke ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien het materiaal zich in originele staat bevindt, dat wil zeggen compleet, onbeschadigd en onbeschreven. Wordt niet aan deze voorwaarden voldaan, dan accepteert HOC de retourzending niet en is de cursist verplicht de waardevermindering van het lesmateriaal te vergoeden. De waardevermindering staat gelijk aan de korting die verstrekt wordt voor het in bezit hebben van het lesmateriaal van desbetreffende cursus zoals te vinden is op [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl).

### 5. Verplaatsing cursus / naamswijziging cursist

Mocht de cursist na inschrijving toch niet deel kunnen nemen aan de door de cursist/de klant gekozen cursus, dan kan de inschrijving verplaatst worden naar een latere cursusdatum, naar een andere cursuslocatie of kan deze op naam van een andere cursist gezet worden. De aanvraag tot verplaatsing van de cursus moet minimaal 2 weken voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag per e-mail worden ingediend. Verplaatsen van een cursus binnen 2 weken voor aanvang is niet mogelijk. De aanvraag tot een naamswijziging dient minimaal 1 week voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag per e-mail te worden ingediend. Een naamswijziging binnen 1 week voor aanvang is niet mogelijk. HOC zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing of naamswijziging € 35,- in rekening brengen.

### 6. Verzuim

Afwezigheid van een cursist tijdens een cursusdag en/of examen ontheft de cursist c.q. de betalende instantie niet van de verplichting

powered by

**HSN**<sup>®</sup>  
HORECA STICHTING NEDERLAND

tot betaling. Afwezigheid van de cursist geeft nooit recht op gehele of gedeeltelijke teruggaaf van de betaalde cursuskosten. Trainers zijn bevoegd om cursisten die meer dan 50% afwezig zijn de toegang tot de cursus te ontzeggen. Ontzegging van de toegang geeft nooit recht op gehele of gedeeltelijke teruggaaf van de betaalde cursuskosten. Het ontvangen lesmateriaal kun je niet terugsturen om vermindering of restitutie van de cursuskosten te krijgen met inachtneming van het gestelde in artikel 4. Annuleringsregeling.

### 7. Examen

HOC meldt cursisten voor de cursussen met een examen automatisch aan voor het desbetreffende examen. Het examengeld is bij de cursuskosten inbegrepen. Bij cursussen zonder een examen is de cursist zelf verantwoordelijk voor tijdige aanmelding van het examen. Het examengeld wordt dan rechtstreeks aan SVH betaald. Cursisten die een thuiscursus Sociale Hygiëne inclusief examen volgen, worden uitgenodigd voor het examen wanneer de cursuskosten ontvangen zijn. Indien de cursist niet direct een examen in kan/wil plannen geldt een periode van 1 jaar vanaf de dag van ontvangst van de betaling om alsnog een examen in te plannen. Na verstrijken van voornoemde termijn vervalt het recht op het afleggen van het examen en ontvang je geen restitutie van het betaalde examengeld. Tijdens een SVH examen is de cursist verplicht zich bij de examinerator te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs, anders mag de cursist niet aan het examen deelnemen. Indien een cursist te laat op het examen komt, wordt de cursist niet meer tot de examenruimte toegelaten en mag de cursist niet deelnemen aan het examen. De cursist maakt in geen geval aanspraak op een vergoeding van de geleden schade en ontvangt geen restitutie van het examengeld.

### 8. Mondelinge cursussen

HOC behoudt zich het recht voor een cursus en/of examen:

- 1) bij verhindering van de geplande cursuslocatie te verplaatsen naar een alternatieve locatie in dezelfde cursusplaats of directe omgeving van deze cursusplaats. Op het wijzigen van de cursuslocatie binnen dezelfde cursusplaats of directe omgeving hiervan kan geen bezwaar gemaakt worden.
- 2) bij onvoldoende inschrijvingen te verplaatsen naar een latere datum of samen te voegen met een andere cursuslocatie.
- 3) bij ziekte en/of verhindering van de trainer te verplaatsen naar een latere datum of te annuleren, waarbij restitutie van reeds betaalde cursuskosten binnen 14 dagen plaatsvindt.

In geval van voornoemde punten 2 en 3 zal HOC de cursist mondeling en/of schriftelijk een aanbod doen voor het volgen van dezelfde cursus in een andere locatie of op een andere datum. De cursist is vrij om dit aanbod wel/niet te accepteren. Na mondelinge en/of schriftelijke acceptatie van het aanbod ontvangt de cursist (digitaal) een nieuwe bevestiging. De cursist heeft een bedenktijd van 3 kalenderdagen na ontvangst van de nieuwe bevestiging om nog bezwaar te maken tegen het nieuwe aanbod. Vanaf 10 kalenderdagen voor aanvang van de cursus geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. Na het verstrijken van de bedenktijd gelden de Algemene voorwaarden conform artikel 4. Annuleringsregeling. De cursist/klant maakt in geen geval aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.

### 9. Lesmateriaal

Het lesmateriaal is bij de cursuskosten inbegrepen. Het lesmateriaal voor de thuiscursussen wordt verzonden wanneer de cursuskosten ontvangen zijn. Vanaf het moment van verzending van het lesmateriaal van thuiscursussen is de cursus maximaal 1 jaar actief. Binnen dit jaar dient de thuiscursus (indien van toepassing inclusief het examen/de toets) afgerond te zijn. Na verstrijken van voornoemde termijn vervalt het recht op het afleggen van het examen/afroeden van de thuiscursus en ontvang je geen restitutie van betaalde gelden. Bij de diverse mondelinge cursussen wordt het lesmateriaal, indien van toepassing, hetzij direct met de bevestiging aan de cursist gestuurd, hetzij op de (1<sup>e</sup>) cursusdag verstrekt. De intellectuele eigendomsrechten en copyright op het cursusmateriaal blijven te allen tijde bij de Stichting. Gebruik van

lesmateriaal anders dan voor je studie is niet toegestaan, evenmin als het dupliceren, verkopen of afstaan daarvan aan derden.

### 10. Privacy

- 1) HOC verwerkt de door de klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacyverklaring van HOC. De klant garandeert HOC dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt, wanneer de klant niet de cursist zelf is, zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door HOC. De door de klant verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in de geautomatiseerde administratie van HOC. In de privacyverklaring van HOC op [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl) is te zien welke persoonsgegevens benodigd zijn en wat HOC hiermee doet. Hierbij neemt HOC de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere relevante wet- en regelgeving in acht. HOC is ingeschreven in het Register van de Autoriteit Persoonsgegevens, onder meldingsnummer 1205826.
- 2) HOC, haar personeel en/of voor HOC werkzame personen en/of door HOC ingezette businesspartners zullen de door de klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen, conform de daarbij geldende privacywetgeving.

### 11. Klachtenregeling

Wanneer je een klacht hebt met betrekking tot de cursussen die HOC organiseert of met haar dienstverlening, dan kun je gebruik maken van onze klachtenregeling (kijk voor de klachtenprocedure op [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl)). Je kunt alleen schriftelijk een klacht indienen; per brief of e-mail t.a.v. de directie van HOC. HOC zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Indien de partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Breda.

### 12. Overige bepalingen

Alle gegevens die in de brochures, (vrijblijvende) offertes en op de website staan vermeld, worden geacht tot deze Algemene voorwaarden te behoren voor zover zij betrekking hebben op de cursus. Tijdens de cursus is het niet toegestaan om te roken en alcoholische drank te nuttigen. Storende aanwezigheid of wangedrag van cursisten, waaronder inbegrepen storend gebruik van de mobiele telefoon, tijdens de cursus kan leiden tot verwijdering van de cursus en het weigeren van de toegang voor de overige lessen en het examen, zonder restitutie van de cursuskosten. Eventuele reis- en verblijfskosten, anders dan in de cursuskosten inbegrepen arrangementskosten, zijn niet bij de cursuskosten inbegrepen. Indien de levering van een poststuk van HOC, zoals het lesmateriaal en waardepapieren, niet kan plaatsvinden door een oorzaak die aan de cursist c.q. de betalende instantie is te wijten of voor diens risico komt, is HOC gerechtigd de daaruit voortkomende kosten in rekening te brengen bij de cursist c.q. de betalende instantie. Hiervan is onder andere sprake als bij inschrijving onjuiste adresgegevens zijn verstrekt.

### 13. Business Partners

De horecacursussen en -trainingen van HOC worden uitgevoerd door Horeca Stichting Nederland (HSN) onder auspiciën van HOC. HOC behoudt zich het recht voor een opleiding, in bepaalde regio's of ten aanzien van bepaalde opleidingen, door een door HOC geautoriseerde business partner te laten verzorgen.

### 14. Algemeen

- 1) Deze Algemene voorwaarden treden in werking op 1 september 2019. HOC is gerechtigd deze Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving aan de klant of door middel van een algemene kennisgeving op de website [www.HOC.nl](http://www.HOC.nl). De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn dan ook op reeds gesloten Overeenkomsten van toepassing, behoudens indien en voor zover dit niet in strijd met redelijkheid en billijkheid is.
- 2) Deze Algemene voorwaarden worden aangehaald als: Algemene voorwaarden HOC.